

## **COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**19 de marzo de 2015**

Hora: 9:30 h. en primera convocatoria y 10 h. en segunda.

Preside la sesión: D<sup>a</sup>. Eva Garrido Pérez, Decana

Ejerce de Secretaria: D<sup>a</sup>. Francisca Orihuela Gallardo, Vicedecana de Ordenación Académica y Calidad

Asistentes:

D. Antonio Álvarez del Cuvillo

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Victoria Rey Bautista

Se excusa:

D. Antonio Juan Guerra Márquez

D<sup>a</sup> Sofía Pérez de Guzmán Padrón

D. Pedro Hernández Lafuente

D. Alberto Ayala Sánchez

D. M<sup>a</sup> Dolores Cervilla Garzón

D<sup>a</sup> Carmen Jover Ramírez

## **ORDEN DEL DÍA**

La sesión se desarrolla conforme al siguiente orden del día:

1º.- Aprobación del acta de fecha 11 de febrero de 2015.

2º.- Cambio horario RR.LL. y RR.HH. sede Algeciras.

3º.- Informes pendientes Máster en Mediación.

4º.- Autoinforme de Seguimiento del Máster en Mediación, Curso 2013-14.

5º.- Asuntos de trámite.

6º.- Ruegos y preguntas.

## ACTA

### **1.- Aprobación, si procede, fecha 11 de febrero de 2015.**

Se aprueba por asentimiento.

### **2.- Cambio horario RR.LL. y RR.HH. sede Algeciras.**

A petición del alumnado, y con el consentimiento del profesorado implicado, se propone adelantar en media hora el comienzo de las clases de los jueves de las siguientes asignaturas:

- Tutela de los Derechos Laborales II: comienzo a las 16:30 h. en vez de a las 17 h.
- Informática para las Relaciones Laborales: comienzo a las 18:30 h. en vez de a las 19 h.

Se aprueba por asentimiento.

### **3.- Informes pendientes Máster en Mediación.**

El profesor Álvarez, Coordinador del Máster en Mediación, informa a los miembros de la comisión de los informes P11-02-Informe cualitativo del BAU, P02-03-Informe de análisis del perfil de ingreso y P04-02-Informe global del título, que ha elaborado (anexo I).

A continuación da lectura al informe P06-01-Objetivos anuales de movilidad y criterios de selección. Tras el debate y modificación del documento, se aprueba con el redactado recogido en el anexo II.

### **4º.- Autoinforme de Seguimiento del Máster en Mediación, Curso 2013-14.**

El profesor Álvarez, como Coordinador del Máster en Mediación, presenta y da lectura a su propuesta de Autoinforme de Seguimiento del título. Tras el debate del documento queda finalmente aprobado por asentimiento, con el texto recogido en el anexo III.

### **5º.- Asuntos de trámite.**

No hay.

### **6º.- Ruegos y preguntas.**

No hay.

Se levanta la sesión a las 11:10 h. de lo cual doy fe como Secretaria con el visto bueno de la Sra. Presidenta.

La Sra. Presidenta

La Sra. Secretaria,

Fdo. Eva Garrido Pérez

Fdo. Francisca Orihuela Gallardo

## ANEXO I

### FSGC-P02-03: Informe de análisis del perfil de ingreso.

<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	2013-2014
<b>TÍTULO:</b>	MÁSTER EN MEDIACIÓN
<b>CENTRO:</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:</b>	Coordinador del título
<b>RECEPTOR DEL INFORME:</b>	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

### ISGC-P02-06: Porcentaje de alumnos de nuevo ingreso que alcanzan con suficiencia el perfil de ingreso del título.

TÍTULO	Resultado ISGC-P02-06		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Número de Alumnos de Nuevo Ingreso	24
Número de Alumnos de Nuevo Ingreso que cumplen Perfil de Ingreso	24

#### OBSERVACIONES:

La Universidad de Cádiz no ha aportado datos respecto al perfil de ingreso respecto al curso 2013-2014. Estos datos se proporcionarán de cara al análisis del curso 2014-2015. El único dato cuantitativo del que se disponía era el porcentaje de estudiantes matriculados de nuevo ingreso, que lógicamente ha sido del 100%, al tratarse de un título de nueva implantación.

Por otra parte, al tratarse de un título con un número de estudiantes relativamente pequeño (24 durante el curso 2013-2014), pueden resultar de interés las apreciaciones cualitativas del Coordinador del título, derivadas de su contacto permanente con profesores y alumnos del Máster.

De acuerdo con estas valoraciones cualitativas, el perfil de los estudiantes ha sido muy "vocacional", dado que la gran mayoría de los alumnos tenían un interés muy intenso y concreto por la mediación y la gestión pacífica de los conflictos. Esto se debe en gran medida al carácter específico del título, pero también hay que tener en cuenta que en los criterios de selección se ha valorado tanto la preferencia como la formación y experiencia previas en la materia. Este carácter "vocacional" se observa sobre todo en los alumnos matriculados en la "opción profesional", que componen la inmensa mayoría del total; todos estaban interesados en ejercer profesionalmente la práctica de la mediación. En cambio, algunos de los alumnos de "opción investigadora" se han matriculado en el Máster como pasarela para llevar a cabo futuros estudios de doctorado.

Lógicamente, todos los alumnos del Máster cumplían con los requisitos exigidos para el ingreso. Durante el Curso 2013/2014 todos ellos procedían de titulaciones consideradas en la memoria como de "prioridad alta". La distribución de las titulaciones ha sido bastante variada: Trabajo Social (6), Derecho (5), Educación Social (5), Relaciones Laborales y/o Ciencias del Trabajo (4) y Psicopedagogía (2, una de ellas también diplomada en Educación Social) y Psicología (2).

## RSGC-P04-02: Informe global del título: síntesis de los informes de asignaturas.

<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	2013-2014
<b>TÍTULO:</b>	Máster en Mediación
<b>CENTRO:</b>	Facultad de Ciencias del Trabajo
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:</b>	Coordinador del Título
<b>RECEPTOR DEL INFORME:</b>	Comisión de Garantía de Calidad del Centro /Gestor Documental

### Análisis global de las Tasa de Rendimiento de las Asignaturas del Título

La tasa de rendimiento, según los datos disponibles, se sitúa en un 91'90%, ligeramente por encima de las previstas en la memoria (90%) y en la tónica de la media de la UCA para títulos de Máster (91'60%).

En términos más cualitativos, los 24 alumnos finalmente matriculados en el curso (puesto que hubo alguna anulación de matrícula por motivos extra-académicos) superaron todas las asignaturas de los distintos módulos y las prácticas externas. Por otra parte, 17 han superado ya el Trabajo Fin de Máster. Los cinco alumnos restantes aún no han presentado y defendido su Trabajo Fin de Máster, debido a circunstancias diversas.

Sin duda, la asignatura que presenta mayor dificultad para los alumnos es el Trabajo Fin de Máster, por diversos motivos (déficits formativos en las técnicas de elaboración de trabajos o en el área de conocimiento en la que el trabajo se desenvuelve o circunstancias personales y profesionales que dificultan que el alumno pueda prestar la dedicación que el trabajo requiere).

Para afrontar algunas de estas dificultades, durante el curso 2013/2014 se distribuyó entre los alumnos una guía para la realización del trabajo, con instrucciones detalladas acerca de lo que resulta exigible, la metodología que debe emprenderse, el calendario orientativo, errores comunes, etc.

### Cumplimiento de la Planificación

Para el curso 2013-2014 no se han proporcionado por parte de la UCE datos acerca de la valoración global que hace el profesorado del título respecto al cumplimiento de la planificación (ISG-P04-04). No obstante, las encuestas de satisfacción del profesorado muestran un nivel alto en la satisfacción respecto a la organización y desarrollo de la docencia (3'57), apreciablemente superior a la media de la UCA para títulos de Máster (3'30).

Por otra parte, la valoración a este respecto de los alumnos respecto a la planificación de la enseñanza ha sido bastante alta en las encuestas de valoración docente (4'1).

### Nivel de conocimientos previos de los estudiantes

Para el curso 2013-2014 no se han aportado por la UCE indicadores sobre la valoración global del profesorado (ISGC-P04-04); no obstante, la encuesta de satisfacción de grupos de interés muestra que el profesorado está bastante satisfecho con los alumnos (4'06, superior a la media de la UCA para títulos de Máster, que es de 3'86). En este apartado destaca el ítem de "Compromiso de los alumnos con el proceso de aprendizaje" (4'38 para una media de la UCA 3'82). En cambio, la valoración de los conocimientos medios de los alumnos, sin ser alarmante (2'88) es significativamente inferior a la media de la UCA (3'13).

La Mediación es una actividad desarrollada por profesionales de muy diversa procedencia (psicólogos, abogados, trabajadores sociales, educadores sociales, etc.), de modo que el Máster tiene una naturaleza esencialmente interdisciplinar. Esto supone al mismo tiempo una riqueza intelectual y una dificultad operativa, porque los conocimientos previos de los alumnos se distribuyen de modo diverso. En particular, en el Máster tienen una gran importancia los contenidos jurídicos, lo que contrasta con la circunstancia de que un grupo muy numeroso de alumnos procede de titulaciones no jurídicas. En algunos casos ha sido necesario adaptar los contenidos del Máster a esta diversidad en la composición de los alumnos; así, por ejemplo, para poder comprender cabalmente la mediación en asuntos mercantiles ha sido necesario proporcionar algunas explicaciones generales de Derecho

Mercantil, especialmente dirigidas a los alumnos de titulaciones no jurídicas.

#### **Idoneidad de las Actividades Realizadas**

Para el curso 2013-2014 no se han aportado por la UCE indicadores sobre la valoración global del profesorado (ISGC-P04-04)

#### **Consecución de los objetivos de aprendizaje**

Para el curso 2013-2014 no se han aportado por la UCE indicadores sobre la valoración global del profesorado (ISGC-P04-04)

#### **Adecuación de los Recursos Materiales**

Para el curso 2013-2014 no se han aportado por la UCE indicadores sobre la valoración global del profesorado (ISGC-P04-04). Las encuestas de satisfacción del profesorado, sin embargo, muestran unos índices de satisfacción con los recursos materiales (3'56) que no es alarmante, pero que resulta inferior a la media de la UCA (3'71). Esta cifra es inferior a la de la UCA en todos los ítems, con excepción de los servicios externalizados como cafetería o limpieza. Así pues, afecta a las instalaciones del aula, recursos materiales y tecnológicos disponibles, instalaciones de aulas para grupos prácticos, sistema BAU (siendo común a la UCA) y biblioteca (siendo común con la Facultad de Ciencias Sociales y de Comunicación y a pesar de la valoración extraordinariamente favorable de los alumnos).

#### **Propuestas de Mejora para el próximo curso**

*[Nota: Para valorar este aspecto deben tener en cuenta las propuestas de mejora que ha planteado el profesorado del título.]*

### **RSGC-P11-02: Informe cualitativo del BAU.**

<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	2013-2014
<b>TÍTULO:</b>	MÁSTER EN MEDIACIÓN
<b>CENTRO:</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:</b>	Coordinador del Título
<b>RECEPTOR DEL INFORME:</b>	Comisión de Garantía de Calidad /Gestor Documental

Reclamaciones	Ninguna
Incidencias docentes	Ninguna
Sugerencias	Ninguna
Felicitaciones	Ninguna

## ANEXO II

### RSGC-P06-01: Objetivos anuales, propuestas de seguimiento y criterios de selección del centro relacionados con la movilidad de los estudiantes

<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	2014-2015
<b>TÍTULO:</b>	Máster en Mediación
<b>CENTRO:</b>	Facultad de Ciencias del Trabajo
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:</b>	Centros
<b>RECEPTOR DEL INFORME:</b>	Centros/Gestor Documental

<b>Propuesta de objetivos del Programa de Movilidad en el Centro / título</b>
<p>-Mantener la colaboración con la Fundación Carolina para la participación en el Máster de alumnos procedentes de Latinoamérica (matrícula completa en el Máster)</p> <p>-Difundir los programas de movilidad entre los alumnos del Máster</p> <p>-Facilitar desde el centro, en la medida de lo posible la recepción de alumnos extranjeros en el Máster, así como la participación de los alumnos del Máster en programas de movilidad.</p>
<b>Propuesta para el seguimiento de objetivos del Programa de Movilidad en el Centro / título</b>
<p>-Valoración cualitativa de la acogida en el Máster de alumnos externos que pudieran matricularse</p> <p>-Valoración cualitativa de la satisfacción de alumnos externos que pudieran matricularse en el Máster o de alumnos del Máster que participaran en programas de movilidad</p>
<b>Criterios de selección de los estudiantes del Centro / título que participaran en los Programas de Movilidad</b>
<p>Por las circunstancias del título, es difícil que se requiera un procedimiento de selección complejo para la cobertura de una plaza. En caso de que sea necesario, se utilizarán criterios equivalentes a los que se usan en el título de Grado:</p> <p><i>El Responsable de Movilidad del centro y el Coordinador Académico reciben de la ORI las Solicitudes presentadas por los estudiantes. La selección la realiza el Coordinador Académico en colaboración con el Responsable de Movilidad del centro, atendiendo fundamentalmente a dos criterios:</i></p> <p>a) <i>El nivel de idiomas acreditado: exigencia de certificado del nivel B1 del idioma en el que cursará estudios en la Universidad de destino.</i></p> <p>- <i>El estudiante deberá aportar documentación sobre su nivel de idiomas B1 mediante certificado oficial de los centros incluidos en la lista que puede consultarse en la web del Centro Superior de Lenguas Modernas.</i></p> <p>- <i>El Coordinador académico podrá realizar una entrevista, prueba oral o escrita, si lo estima oportuno.</i></p> <p>- <i>El Coordinador académico podrá considerar la nota obtenida en asignaturas de idioma.</i></p> <p>b) <i>La nota media del expediente académico y el número de créditos superados: esta información la facilitará la ORI al Responsable de Movilidad del centro y a los Coordinadores Académicos.</i></p>

Especial atención al alumnado solicitante en situación de permanencia, que habrá de ser comprobada por el coordinador académico. No podrán desplazarse a hacer la movilidad si no tienen adjudicada la permanencia antes de iniciar su estancia Erasmus +.

La fórmula que se propone para la baremación de las solicitudes de alumnos de la Facultad de Ciencias del Trabajo que desean participar en los programas de movilidad responde a la siguiente expresión:

$$C = \frac{\sum \text{Créditos (ECTS)} i * \text{Calificación numérica}}{\text{Créditos totales de la titulación}(240)} * 0,65 + \text{Idioma} * 0,25 + \text{Otros} * 0,1$$

Siendo:

- **Créditos (ECTS)** *i*: número de créditos de la asignatura aprobada ( *i* ).
- **(Calificación numérica)** *i*: calificación de la asignatura aprobada ( *i* ).
- **Idioma**: valor obtenido de la siguiente tabla (tabla 1):

Nivel de idioma certificado	Valor numérico asignado
B2	4
C1	5
C2	6

Tabla 1. Valoración del nivel de conocimiento oficial de idiomas

- **Otros**: participación del alumno en actividades de representación del Centro (delegado de curso, representante de alumnos en Junta de Centro, alumnos colaboradores, etc): 1 punto por 1 año; 3 puntos por 2 años o más.

Esta fórmula clasificará a los alumnos solicitantes, según los certificados de idiomas entregados, dentro de uno de los siguientes 4 grupos generales:

ITALIANO	FRANCÉS	INGLÉS	ALEMÁN
Centros en Italia	Centros en Francia	Centros Reino Unido y otros países que oferten cursos en inglés (Noruega, Finlandia, Suecia, Países Bajos, Alemania, ....)	Centros en Alemania

La preferencia del estudiante se atenderá en la medida de lo posible. Tras una primera adjudicación de plazas, se reunirá la Comisión ECTS del centro (formada por el Responsable de Movilidad y Coordinadores Académicos del Centro) para asignar las plazas disponibles al resto de solicitantes.

Si el alumno renunciase a su nombramiento deberá comunicarlo al Coordinador Académico, al Responsable de Movilidad del centro, a la ORI y a la secretaría de su centro.

Labor importante de los coordinadores académicos es comprobar en secretaría que los alumnos seleccionados para beneficiarse de una beca Erasmus, están matriculados en el curso académico de disfrute de la misma.



**RSGI-P14- 01:**  
**Autoinforme para el seguimiento del Título.**

**MASTER EN MEDIACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**  
**CURSO 2013-2014**

<b>Elaborado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
<b>Fecha: 19-3-2015</b>	<b>Fecha: 23-3-2015</b>

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO**

<b>Id del ministerio</b>	4314368
<b>Denominación de la Titulación:</b>	Máster en Mediación
<b>Centros/Sedes en las que se imparte:</b>	Facultad de Ciencias del Trabajo (sede de Cádiz)
<b>Curso académico de implantación</b>	2013-2014
<b>Tipo de Enseñanza:</b>	SEMI-PRESENCIAL
<b>Web del título:</b>	<a href="http://cctrabajo.uca.es/portal.do?IDM=62&amp;NM=2">http://cctrabajo.uca.es/portal.do?IDM=62&amp;NM=2</a>
<b>Convocatoria de seguimiento:</b>	2013-2014

<b>En caso de título conjunto u ofertado en más de un centro (incluir esta información para el resto de universidades en caso de ofertar el título conjunto en más de una universidad o centro):</b>	
<b>Universidad participante:</b>	
<b>Centro:</b>	
<b>Curso académico de implantación</b>	
<b>Web del título en el centro:</b>	

**I) DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO.****Análisis y Valoración:**

El Máster de Mediación se ha implantado durante el Curso 2013-2014 y se valora en este momento por primera vez. Por este motivo, no pueden analizarse, lógicamente la eficacia de acciones de mejora basadas en autoinformes anteriores.

El proceso de implantación del título se ha llevado a cabo con normalidad, de acuerdo con el proyecto inicial establecido en la memoria verificada. En el mes de diciembre, la profesora Carmen Ferradans Caramés se vio obligada a dejar la coordinación del título al resultar elegida Directora del Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, de modo que la Decana nombró como nuevo coordinador al profesor Antonio Álvarez del Cuvillo. Este cambio se gestionó normalmente a través de la coordinación entre ambos profesores y de él se dio debida cuenta a los alumnos del Máster.

El número definitivo de matriculados fue de 24 sobre un máximo de 30 (inicialmente hubo 26 matriculados, pero se produjeron anulaciones por motivos personales). La información cualitativa obtenida muestra que en términos generales el alumnado ha mostrado una intensa vocación por la mediación y ha participado en las clases con interés. De acuerdo con las encuestas realizadas, el profesorado se ha mostrado bastante satisfecho con los alumnos. Resulta destacable la incorporación de dos alumnos de origen latinoamericano becados por la Fundación Carolina, que, al haber sido seleccionados en un procedimiento muy riguroso de entre más de un millar de solicitantes, mostraban un interés y un nivel formativo sobresalientes.

En el desarrollo de las actividades formativas se ha contado con los recursos materiales y los servicios previstos, así como con el profesorado necesario para la impartición del título. En estos aspectos no se han producido incidencias reseñables. En general, el grado de satisfacción de los grupos de interés (estudiantes y profesorado) con el título es moderadamente alto.

El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha desarrollado de manera satisfactoria. En general, los estudiantes se muestran satisfechos con todas las dimensiones de este proceso. Este alto grado de satisfacción de los estudiantes guarda relación con el alto compromiso que muestran los profesores del título con la mejora de su cualificación docente, compromiso que se manifiesta en su participación en proyectos de innovación docente y en cursos de formación. Ciertamente, se produjeron algunas quejas de los alumnos respecto a un profesor que había sido asignado por un Departamento contra la voluntad de la Facultad que consideraba que, sin demérito de sus cualidades personales o profesionales, no reunía el perfil adecuado para impartir docencia en el Máster; la valoración de este profesor ha sido significativamente más baja que la de los demás, aunque no ha alcanzado ni mucho menos niveles realmente alarmantes. Desde la Coordinación del Máster y la Facultad se han tomado medidas para la sustitución de este profesor durante el curso 2014/2015 y se ha llevado a cabo una modificación de

la memoria con objeto de garantizar que los profesores del Máster tengan el perfil adecuado.

Los resultados obtenidos por los alumnos no pueden analizarse de manera adecuada hasta que no transcurra el segundo curso de implantación. En cualquier caso, de acuerdo con datos propios del Máster, de los 24 alumnos matriculados, 19 han terminado sus estudios, mientras que 5 tienen todavía pendiente la presentación y defensa de sus Trabajos de Fin de Máster. Es esperable que la mayoría de ellos (o incluso todos ellos) lo hagan durante el curso 2014-2015. La elaboración de estos trabajos ha sido la mayor dificultad académica para los alumnos, que se ha intentado afrontar mediante la distribución a todo el alumnado de una guía bastante completa dedicada a orientar debidamente esta tarea.

La dificultad más apreciable para la implantación de título ha sido la realización de las prácticas externas, dado que, aunque la mediación es una actividad incipiente y cada vez más valorada, el marco institucional en el que se desarrolla es todavía escaso y, por otra parte, las características de la actividad de mediación dificultan algunos requerimientos de las prácticas externas. Estas dificultades se han podido afrontar a través del diálogo continuado con las organizaciones afectadas y con los alumnos. Finalmente ha sido posible que todos los alumnos puedan desarrollar sus prácticas con normalidad, aunque parece necesario insistir en la firma de convenios con distintas entidades de modo que la oferta pueda ampliarse aún más.

La demanda de los alumnos de una mayor formación práctica se ha solventado con la organización de varios talleres prácticos impartidos por profesionales: dos sobre mediación familiar, dos sobre técnicas de mediación y un taller de orientación profesional. La recepción de estos seminarios por parte de los alumnos ha sido muy positiva, de modo que se ha pensado en institucionalizarlos de cara al curso 2014/2015.

Por último, en relación con la información pública del título, los niveles de satisfacción de los alumnos han sido superiores a la media de la UCA. No obstante, desde la Facultad se entiende que es necesaria una reestructuración de la información para que sea más completa, clara y detallada. Además, esta debe aparecer en una única página (la de la Facultad) refundiéndose con los datos que actualmente aparecen en la página de Posgrado de la UCA.

#### **Puntos Fuertes y logros:**

Los talleres prácticos impartidos por profesionales han satisfecho en gran medida la demanda de los alumnos de una formación más práctica y han tenido una acogida muy buena por parte del alumnado, de modo que se ha pensado en incorporarlos de manera estructural a las enseñanzas del Máster en cursos posteriores.

#### **Puntos Débiles:**

## **II) INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO**

### **Análisis y Valoración:**

Para el seguimiento de la gestión de la calidad del título, se han implantado todos los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la UCA, en su versión 1.1. (URL: [sgc.uca.es](http://sgc.uca.es)). La Facultad de Ciencias del Trabajo ha mostrado siempre gran implicación con el Sistema de Garantía de Calidad de los títulos, lo que se muestra en los siguientes puntos:

1.- Durante el curso 2013-2014 la Comisión de Garantía de Calidad del centro se ha reunido en 7 sesiones con fechas 27 de noviembre de 2013, 20 de enero, 26 de febrero, 13 de marzo, 24 de abril, 19 de junio y 19 de septiembre de 2014. En dichas sesiones se han tratado todos los temas relevantes en relación a la implantación y seguimiento de los tres títulos que se imparten en el centro y se han elaborado y aprobado los distintos informes requeridos tanto por el SGC como por otras unidades de la UCA.

2.- El Máster de Mediación se ha implantado durante este curso 2013-2014 y, por tanto, este documento es la primera autoevaluación que se ha presentado a la Comisión de Garantía de Calidad. Por tanto, aún es pronto para determinar la incidencia del SGC en la mejora del Máster. Sin embargo, la experiencia con los títulos de Grado que se imparten en la misma Facultad permite adelantar que el trabajo de la Comisión de Garantía de Calidad puede resultar muy provechoso. Así, por ejemplo, durante el curso 2012-2013 se detectaron carencias en el perfil de ingreso de los alumnos del Grado que pusieron de manifiesto la necesidad de realizar un curso de nivelación de conocimientos en matemáticas. Durante el curso 2013-2014, desde el Decanato se han realizado las gestiones necesarias, tanto con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado como con el departamento de

Estadística, para la puesta en marcha de dicho curso de nivelación que finalmente se ha comenzado a impartir en el curso 2014-2015.

3.- Puesta a disposición y cumplimiento, en la medida de lo posible, de los plazos establecidos en el Gestor Documental del SGC de la UCA para los documentos cuya elaboración y aprobación dependen del centro, es decir, los aprobados por la Comisión de Garantía de Calidad y los elaborados por la Coordinadora del Grado. Para la realización de la mayoría de los documentos citados son necesarios informes previos de los que son responsables otras unidades de la UCA, que quedan recogidos en el Gestor Documental del SGC, y que suponen una gran ayuda en la gestión de toda la información generada en el proceso de implantación del título.

En consecuencia, la CGC valora positivamente el grado de cumplimiento del SGC en los títulos y en el centro, así como su contribución a una implantación y desarrollo adecuados de este título.

<b>Puntos Fuertes y logros:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>

### III) PROFESORADO

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA							
					CENTRO				UNIVERSIDAD			
	10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14
Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia.			4'2*	4'3			4'2*	4'3			4'2	4'2
Porcentaje de profesores participantes en acciones formativas.			57'90%*	62'10%			57'90%*	62'10%			48'10%	50'70%
Porcentaje del profesorado participante en Proyectos de innovación y mejora docente			0%*	70%			0%*	70%			8'20%*	50'70%
Asignaturas implicadas en Proyectos de Innovación Docente.			0%	13'33%			0%	13'33%			3'80%	11'10%
Porcentaje de calificaciones "Excelentes" obtenidas por los profesores participantes en el DOCENTIA.			0%	0%			0%	0%			27'30%	56'60%
Porcentaje de calificaciones			100%	100%			100%	100%			27'70%	56'60%

"Favorables" obtenidas por los profesores participantes en el DOCENTIA.												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Análisis y Valoración:

El Máster de Mediación se ha implantado durante el curso 2013/2014. Los datos del curso 2012-2013 que se han incorporado de manera orientativa se refieren a un título ya extinto que compartía gran parte de los contenidos con el Máster actualmente vigente, si bien se sustentaba sobre una memoria totalmente distinta y su estructura era muy diferente. Por este motivo, las comparaciones con cursos anteriores no pueden realizarse en sentido estricto y tampoco puede analizarse, lógicamente, la incidencia de las eventuales "acciones de mejora" de cursos anteriores. Por otra parte, la Facultad de Ciencias del Trabajo solo tiene un título de Máster, de modo que los datos de "Título" y "Centro" son idénticos y tampoco procede la comparación.

Los niveles de satisfacción global de los alumnos con el desarrollo de la docencia son muy altos y se encuentran ligeramente por encima de la media de la UCA. Este alto grado de satisfacción de los estudiantes guarda relación con el elevado compromiso que muestran los profesores del título con la mejora de su cualificación docente. En efecto, el número de profesores participantes en acciones formativas y en proyectos de innovación docente supera ampliamente la media de la UCA.

Ciertamente, aunque el porcentaje de profesores participantes en proyectos de innovación docente es muy elevado (70%), estos proyectos no se han referido en general a las asignaturas del Máster. Esto es comprensible, debido precisamente a la implantación del título durante este curso, dado que la innovación docente generalmente deriva de una serie de experiencias docentes previas. En cualquier caso, dos asignaturas del Máster de áreas de conocimiento distintas (El Conflicto en el Ámbito Laboral y Estrategias de Gestión del Conflicto) participaron en el Proyecto de Innovación Docente PI\_14\_034, "Codificación y transmisión de competencias en el ámbito jurídico-laboral". Puesto que el total de asignaturas -contando el Trabajo Fin de Máster y las Prácticas Externas, es de 15-, estas dos asignaturas constituyen el 13'33% del total. Este porcentaje es ligeramente superior a la media de la UCA para títulos de Máster, pero entendemos que resulta conveniente que se incremente.

### Puntos Fuertes y logros:

### Puntos Débiles:

*-Aunque los profesores del Máster participan en Proyectos de Innovación Docente, estos no se refieren en su mayoría a asignaturas del Máster*

### Propuestas concretas de mejora:

*-Motivar en la próxima convocatoria de proyectos de innovación docente (julio 2015) la presentación de proyectos vinculados directamente a las asignaturas del Máster de cara al curso 2015-2016.*

## IV) INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

Según el Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (v3, 25/09/2014), en este apartado se debe aportar información sobre:

- Se realizará un breve análisis de las infraestructuras y la adecuación de los recursos humanos (personal de apoyo y personal de administración y servicios) y materiales para el correcto desarrollo de la docencia teniendo en cuenta el tamaño de los grupos, el desarrollo de las actividades formativas y las metodologías de enseñanza-aprendizaje.
- Se realizará un análisis de la adecuación de los servicios necesarios para poder garantizar la orientación académica y profesional del estudiante.

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA							
					CENTRO				UNIVERSIDAD			
	10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14

Número de CAU. Solicitudes de servicio relacionados con los Recursos Materiales				0				63				
Número de CAU. Solicitudes de servicio relacionados con los Recursos Tecnológicos				0				500				
Grado de Satisfacción del servicio relacionado con los Recursos Materiales				-				5				
Grado de Satisfacción del servicio relacionado con los Recursos Tecnológicos				-				4'94				
Porcentaje de Asignaturas con actividad dentro del Campus Virtual				46'7% (* ver explicación)				46'7% (título)				47'5% (Másters)

### **Análisis y Valoración:**

Llama la atención la cifra relativa al porcentaje de asignaturas con actividad dentro del Campus Virtual (46'7%). Aunque este porcentaje es solo ligeramente inferior a la media de la UCA para títulos de Máster (47'5%), resulta a primera vista bajo para un título de carácter semi-presencial. Si el porcentaje se refiere al uso del Campus Virtual en sentido estricto, este título debería incorporar actividad virtual en todas las asignaturas excepto las prácticas externas y el Trabajo de Fin de Máster (13 de 15, esto es, el 86'67%).

De acuerdo con los datos propios del Coordinador del Máster, en términos formales tuvieron actividad virtual 10 asignaturas (0461101, 0461102, 0461103, 0461302, 0461303, 0461401, 0461402, 0461403, 0461201 y 0461902) sobre 15, lo que implicaría un porcentaje de 66'66%. En términos más sustanciales, hay que tener en cuenta que, por decisión del Coordinador del Módulo Familiar, la actividad virtual de las tres asignaturas de este Módulo se gestionó a través del curso de la asignatura 0461201. Esto explica la inactividad en los cursos correspondientes a las asignaturas 0461202 y 0461203, que realmente tuvieron actividad virtual a través del primero. Así pues, esta actividad afectaría a 12 de 15 asignaturas (80%).

Tomando en consideración que la virtualización no parece necesaria en el Trabajo Fin de Máster ni en las Prácticas Externas, la única incidencia se ha producido respecto a la asignatura 0461301 (Mediación y Derecho Civil) y, en realidad a una parte de la asignatura 0461202, correspondiente al mismo profesor. Así pues, solamente ha habido un profesor del Máster que durante este curso no ha utilizado el Campus Virtual. Este profesor fue asignado por un Departamento contra la voluntad de la Facultad, por considerarse que no reunía el perfil adecuado. Para el curso 2014/2015 se han tomado medidas para la sustitución de este profesor por otros más ajustados al perfil del máster y se ha propuesto una modificación de la memoria que garantice en todo momento la formación académica del profesorado. También se han tomado medidas para que los coordinadores de cada módulo controlen el uso del Campus Virtual por parte de los profesores y se ha incidido en la realización de actividades virtuales. Por último, se ha decidido que no se acumulen distintas asignaturas en un único curso virtual para que el tratamiento de los cursos sea uniforme.

En todo caso, según se ha indicado por parte de la Unidad de Calidad, la cifra es más baja de lo esperable porque en realidad no mide el uso del Campus Virtual en sí mismo considerado, sino que este uso supere unos criterios establecidos en el contrato programa de la Junta de Andalucía. Estos criterios se refieren a la superación del percentil 25 del conjunto de asignaturas UCA en una serie de indicadores. Por este motivo, el dato no resulta de ningún modo alarmante. En cualquier caso, en el autoinforme correspondiente al Curso 2014/2015 se analizará si las medidas que ya se han puesto en marcha durante el Curso 2013/2014 han tenido algún impacto en estos datos.

### **Puntos Fuertes y logros:**

### **Puntos Débiles:**

--	--

### Propuestas concretas de mejora:

## V) INDICADORES

### V.1 ) ORIENTACION UNIVERSITARIA Y PERFIL DE INGRESO

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO			COMPARATIVAS CENTRO/UCA					
				CENTRO			UNIVERSIDAD		
	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14
Tasa de Adecuación del Título			-			-			
Tasa de Ocupación del Título			-			-			
Tasa de Preferencia del Título			-			-			
Nota media de ingreso			-			-			
Estudiantes Matriculados de nuevo Ingreso.			100%			100%			

### Análisis y Valoración:

La Universidad de Cádiz no ha aportado datos respecto al perfil de ingreso respecto al curso 2013-2014. Estos datos se proporcionarán de cara al análisis del curso 2014-2015. El único dato cuantitativo del que se disponía era el porcentaje de estudiantes matriculados de nuevo ingreso, que lógicamente ha sido del 100%, al tratarse de un título de nueva implantación.

Por otra parte, al tratarse de un título con un número de estudiantes relativamente pequeño (24 durante el curso 2013-2014), pueden resultar de interés las apreciaciones cualitativas del Coordinador del título, derivadas de su contacto permanente con profesores y alumnos del Máster.

De acuerdo con estas valoraciones cualitativas, el perfil de los estudiantes ha sido muy "vocacional", dado que la gran mayoría de los alumnos tenían un interés muy intenso y concreto por la mediación y la gestión pacífica de los conflictos. Esto se debe en gran medida al carácter específico del título, pero también hay que tener en cuenta que en los criterios de selección se ha valorado tanto la preferencia como la formación y experiencia previas en la materia. Este carácter "vocacional" se observa sobre todo en los alumnos matriculados en la "opción profesional", que componen la inmensa mayoría del total; todos estaban interesados en ejercer profesionalmente la práctica de la mediación. En cambio, algunos de los alumnos de "opción investigadora" se han matriculado en el Máster como pasarela para llevar a cabo futuros estudios de doctorado.

En otro orden de cosas, el carácter esencialmente interdisciplinar del Máster, puesto que la Mediación es una actividad desarrollada por profesionales de muy diversa procedencia (psicólogos, abogados, trabajadores sociales, educadores sociales, etc.), supone al mismo tiempo una riqueza intelectual y una dificultad operativa. La distribución de las titulaciones ha sido bastante variada. De los 24 alumnos la proporción ha sido la siguiente: Trabajo Social 25% (6), Derecho 20'83% (5), Educación Social 20'83 (5), Relaciones Laborales y/o Ciencias del Trabajo 16'66% (4), Psicopedagogía 8'33% (2, una de ellas también diplomada en Educación Social) y Psicología 8'33% (2)

En algunos casos ha sido necesario adaptar los contenidos del Máster a esta diversidad en la composición de los alumnos; así, por ejemplo, para poder comprender cabalmente la mediación en asuntos mercantiles ha sido necesario proporcionar algunas explicaciones generales de Derecho Mercantil, especialmente dirigidas a los alumnos de titulaciones no jurídicas.

Por último, los alumnos latinoamericanos becados por la Fundación Carolina para la realización del Máster mostraron una enorme vocación por la práctica profesional de la Mediación y un nivel de competencias extraordinariamente elevado. Esto se debe al estricto proceso de selección de los becados –proceso donde el Máster participa-, en el que hubo que escoger a dos alumnos de entre más de un millar de solicitantes.

<b>Puntos Fuertes y logros:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>

## V.2) PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENSEÑANZAS

PRINCIPALES INDICADORES:	Previsto en la memoria	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA							
						CENTRO				UNIVERSIDAD			
		10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14
Satisfacción de los alumnos con la planificación de la enseñanza y aprendizaje				3'9*	4'1			3'9*	4'1			4	4
Satisfacción de los alumnos con el desarrollo de la docencia				4'2*	4'3			4'2*	4'3			4'2	4'2
Tasa de graduación	92%			60%*	70'80% (dato dinámico)			60%*	70'80%			60'60%	84'20%
Tasa de abandono	7'5%			40%*	29'17% (dato dinámico)			40%*	58'33%			32'40%	9'36%
Tasa de eficiencia	98%			100%*	100%			100%*	100%			100%	99'60%
Tasa de éxito	-			98'70%*	100%			98'70%*	100%			99'40%	99'80%
Tasa de rendimiento	90%			87'60%*	94'30%			87'60%*	94'30%			83'80%	96'30%

### **Análisis y Valoración:**

El Máster de Mediación se ha implantado durante el curso 2013/2014. Los datos del curso 2012-2013 que se han incorporado de manera orientativa se refieren a un título ya extinto que compartía gran parte de los contenidos con el Máster actualmente vigente, si bien se sustentaba sobre una memoria totalmente distinta y su estructura era muy diferente. Por este motivo, las comparaciones con cursos anteriores no pueden realizarse en sentido estricto y tampoco puede analizarse, lógicamente, la incidencia de las eventuales "acciones de mejora" de cursos anteriores. Por otra parte, la Facultad de Ciencias del Trabajo solo tiene un título de Máster, de modo que los datos de "Título" y "Centro" son idénticos y tampoco procede la comparación.

Las puntuaciones de satisfacción de los alumnos con respecto a la docencia son bastante altas (4'1 en lo que refiere a la planificación y 4'3 en cuanto al desarrollo de la docencia) y se sitúan levemente por encima de los niveles de la UCA. Los niveles de satisfacción con la actividad docente de los distintos profesores han sido relativamente similares. La puntuación más baja, con una diferencia apreciable respecto a los demás profesores, que recibió una evaluación apreciablemente inferior a la media, aunque situada aún dentro del "aprobado" (2'7). Este profesor había sido asignado por un Departamento contra la voluntad de la Facultad, por considerarse que, sin perjuicio de sus méritos personales y profesionales, no tenía el perfil idóneo (al tratarse de un profesional "externo", sin vinculación académica permanente ni estudios de doctorado que no tenía particular experiencia en el campo de la Mediación). El coordinador del Máster recibió algunas quejas de los alumnos respecto a la actividad de este profesor, pero estas quejas se formularon precisamente cuando esta había terminado. Así pues, se tomaron medidas para su sustitución en cursos anteriores, procediéndose también a una modificación de la memoria que asegure una serie de requisitos para los profesores del Máster.

Las tasas de eficiencia, éxito y rendimiento se mantienen en niveles muy altos, dentro de lo previsible para un título de estas características. En cambio, llama poderosamente la atención que las tasas de graduación están muy por debajo de lo previsto en la memoria y bastante por debajo de la media de la UCA; al mismo tiempo, de manera

correlativa, las tasas de abandono resultan sorprendentemente altas.

En cualquier caso hay que tomar en consideración los siguientes aspectos.

En primer lugar, las tasas de graduación no pueden calcularse efectivamente en este momento, dado que deberían computar a los alumnos graduados tanto en el curso 2013/2014 como en el curso 2014/2015; al mismo tiempo, las tasas de abandono deberían considerar si los alumnos que no han terminado el curso pasado se matriculan finalmente en el Trabajo Fin de Máster. Estas tasas se calculan de manera dinámica y se refieren a una fecha concreta, sin actualizarse de manera periódica. Los datos podrán analizarse de manera más rigurosa una vez haya transcurrido el curso académico posterior al de la implantación del título.

Según datos propios, de los 24 alumnos matriculados en el curso 2013/2014, han terminado ya sus estudios 17 de ellos (el 70'83%, lo que se corresponde con la cifra de 70'80%). Los otros cinco han superado todas las asignaturas teóricas y las prácticas externas, pero tienen pendiente la presentación y defensa del Trabajo Fin de Máster. Las circunstancias por las que estos alumnos aún no han presentado ni defendido su trabajo han sido diversas, pero es previsible que al finalizar el curso 2014/2015 la mayoría de ellos se haya graduado.

Sin duda la mayor dificultad para la graduación de los alumnos es la presentación y defensa del Trabajo Fin de Máster, que a veces se enfrenta a dificultades de distinto orden, dependiendo de cada persona (déficits formativos en las técnicas de elaboración de trabajos o en el área de conocimiento en la que el trabajo se desenvuelve o circunstancias personales y profesionales que dificultan que el alumno pueda prestar la dedicación que el trabajo requiere). Para afrontar algunas de estas dificultades, durante el curso 2013/2014 se distribuyó entre los alumnos una guía para la realización del trabajo, con instrucciones detalladas acerca de lo que resulta exigible, la metodología que debe emprenderse, el calendario orientativo, errores comunes, etc.

<b>Puntos Fuertes y logros:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>

### **V.3) GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS**

<b>PRINCIPALES INDICADORES:</b>	<b>TÍTULO</b>			
	<b>10-11</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>13-14</b>
<b>Nº de instituciones/empresas con convenio de Prácticas</b>			5	10
<b>ISGC-P05-04: Tasa de Rendimiento de las prácticas externas o prácticas clínicas</b>				94'10%

#### **Análisis y Valoración:**

La organización y gestión de las prácticas externas del Máster de Mediación debe afrontar determinadas dificultades propias de la actividad que es objeto de prácticas. En primer lugar, aunque la importancia y el reconocimiento social e institucional de la mediación como actividad profesional está creciendo, su desarrollo es aún incipiente. Por este motivo no han podido celebrarse convenios con instituciones como la Cámara de Comercio de Cádiz, algunos puntos de encuentro o algunas asociaciones que llevan a cabo mediación familiar, puesto que, de acuerdo con los responsables de estas organizaciones, el volumen de actividad todavía no permitía la incorporación de alumnos del Máster a las prácticas. En segundo lugar, las características de esta actividad profesional imponen diversos condicionamientos a la realización de las prácticas externas (por ejemplo, el horario debe adecuarse al de las sesiones de mediación).

Durante el curso 2013/2014 se han afrontado estas dificultades a través del diálogo permanente con instituciones públicas y privadas y el intento de satisfacer, en la medida de lo posible, la demanda de los alumnos. A este respecto, ha sido muy importante la colaboración del SERCLA, que es la institución donde la mediación ha tenido mayor trayectoria histórica y, hoy por hoy, donde el volumen de mediaciones es mayor. Los vínculos entre el Máster

y el SERCLA han sido muy estrechos y esto ha tenido efectos muy positivos sobre la gestión de las prácticas del Máster y también respecto a la satisfacción de los estudiantes, como se desprende de las valoraciones cuantitativas y cualitativas entregadas junto con sus memorias de prácticas. También se ha mantenido la provechosa colaboración con los juzgados.

En total se han firmado 5 convenios más (doblándose el número de convenios que existía previamente), accediendo a nuevos ámbitos en los que se desarrolla la mediación, como la mediación educativa y la mediación penal. En otros casos las negociaciones para llevar a cabo acuerdos se han visto frustradas, o bien debido al volumen escaso de mediaciones que se desarrolla en estas instituciones, o bien por las dificultades jurídicas que conlleva el acceso a la mediación en supuestos que afectan a menores de edad.

Aunque durante el curso 2013-2014 todos los alumnos pudieron incorporarse a prácticas externas en base a estos convenios, es importante seguir firmando nuevos convenios, para facilitar que la oferta de prácticas se ajuste mejor a las necesidades de los estudiantes o a su localidad de residencia.

<b>Puntos Fuertes y logros:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>
Las excelentes relaciones institucionales con el SERCLA, que es la institución actualmente más importante en la provincia en cuanto al volumen de mediación real, nos permiten enviar a un buen número de estudiantes cada año (6 en el curso 2013-2014) con mucha flexibilidad por parte de esta institución. El trato que se proporciona a estos alumnos es inmejorable y la satisfacción de los estudiantes termina siendo muy elevada.	Aunque ha sido posible proporcionar prácticas externas a todos los alumnos, la oferta de prácticas es insuficiente para garantizar que la práctica se ajusta a los intereses y preferencias del alumno.

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>
Intentar ampliar el número de convenios de prácticas

#### V.4) GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES

PRINCIPALES INDICADORES:	Tipo de movilidad	TÍTULO				COMPARATIVAS CENTRO/UCA								
						CENTRO				UNIVERSIDAD				
		10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14	10-11	11-12	12-13	13-14	
<b>Nº de convenios con otras Universidades.</b>				20	19									
<b>Tasa de movilidad de alumnos sobre matriculados en el título.</b>	Internacional			0%	0%				0%					4'2%
	Nacional			0%	0%				0%					
<b>Estudiantes extranjeros o nacionales matriculados en el título, en el marco de un programa de movilidad.</b>	Internacional				4'2%				4'2%					1'1%
	Nacional				0%				0%					0%
<b>Tasa de rendimiento de estudiantes entrantes.</b>	Internacional				100%				100%					97'4%
	Nacional													
<b>Tasa de rendimiento de estudiantes salientes.</b>	Internacional													
	Nacional													

### **Análisis y Valoración:**

Puesto que el Máster de Mediación es un título de postgrado muy específico con un número de alumnos reducido y cuya duración es solamente de un año, resulta particularmente complicado que los alumnos se desplacen a cursar parte de sus estudios en otras universidades nacionales o extranjeras. Ciertamente, en un curso completo de un año es difícil articular el desplazamiento a otra Universidad. Por estos motivos, a pesar de que desde la Facultad se ha informado a los alumnos del Máster de sus posibilidades de movilidad, no ha habido ningún desplazamiento durante el curso 2013-2014.

La recepción de estudiantes de otras Universidades para hacer algunas asignaturas presenta también enormes dificultades, debido a la especificidad del Máster. No obstante, durante el curso 2013-2014 el Máster ha acogido a un alumno procedente de Alemania que se ha matriculado en las asignaturas del módulo laboral. A pesar de ser un solo alumno, el porcentaje es más alto que la media de la UCA debido al reducido número de alumnos del Máster (24).

El número de convenios de la Facultad con otras entidades es razonablemente alto (19 durante el curso 2013-2014). Estos convenios permiten la movilidad tanto de los alumnos de Grado como de los de Máster. En cualquier caso, la especificidad del título aconseja la necesidad de entraren comunicación con otras titulaciones similares en Universidades españolas o extranjeras. El contacto con estas titulaciones podría facilitar la movilidad de estudiantes en ambos sentidos.

En cualquier caso, en un título de estas características resulta más factible la recepción de estudiantes extranjeros para realizar el curso completo. En este sentido, resulta de extraordinaria importancia el hecho de que anualmente se conceden dos becas de la prestigiosa Fundación Carolina para que estudiantes latinoamericanos puedan cursar estudios en esta titulación en concreto. El número de solicitudes presentadas cada año supera normalmente el millar, de modo que el proceso de selección es muy riguroso y los alumnos escogidos están muy cualificados tanto en lo que refiere a la formación previa como a la experiencia profesional.

### **Puntos Fuertes y logros:**

Las becas de la Fundación Carolina, que implican la captación de estudiantes extranjeros de alto nivel para el curso completo.

### **Puntos Débiles:**

Actualmente no existen vínculos con otras titulaciones directamente relacionadas con la Mediación en otras Universidades españolas o extranjeras.

### **Propuestas concretas de mejora:**

Tomar contacto con otros títulos de Postgrado sobre Mediación y Gestión del Conflicto en otras Universidades (españolas o extranjeras) como una vía para facilitar la movilidad futura de los estudiantes en caso de que sea posible.

## **V.5) ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO			COMPARATIVAS CENTRO/UCA					
				CENTRO			UNIVERSIDAD		
	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14
Índice de inserción profesional			-			45'45%			43'11%
Tasa efectiva de inserción laboral									
Grado de satisfacción con los estudios realizados									

### **Análisis y Valoración:**

El análisis de la inserción profesional del Máster se realizará tres años después de su finalización, por lo que actualmente no existen datos ni puede procederse a ningún tipo de valoración.

<b>Puntos Fuertes y logros:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>

#### V.6) EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO			COMPARATIVAS CENTRO/UCA					
				CENTRO			UNIVERSIDAD		
	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14
Grado de satisfacción global del alumnado con el título.			3'5			3'83			3'67
Grado de satisfacción global del PDI con el título.			3'5			4'25			3'5

#### **Análisis y Valoración:**

El grado de satisfacción general del alumnado y del PDI con el título de Máster se ha situado en niveles aceptables, equiparables a la media de la UCA; en el caso del alumnado, la valoración global es ligeramente inferior a la media de la UCA, pero esto debe contrastarse con la valoración superior a la media de la UCA en los distintos apartados considerados por separado y también en las encuestas de valoración docente. El grado de participación en la encuesta ha sido del 25% en el caso de los alumnos y del 30% respecto al PDI, circunstancia que limita la representatividad de las cifras obtenidas.

Estas cifras pueden desglosarse con más detalle para proporcionar más información.

En lo que respecta a los alumnos, la satisfacción acerca de la *información pública sobre el título* (3'83) se sitúa por encima de la media de la UCA (3'11). También la puntuación relativa a la *organización y desarrollo de la titulación* (3'36) es significativamente superior a la media de la Universidad (2'57); destaca como muy positiva la valoración del contenido de los programas (4) y la calificación más baja, aun siendo una cifra razonablemente alta y superior a la media de la UCA (2'15). La satisfacción sobre la *organización y desarrollo de la titulación* (3'36) sigue situándose por encima de la media de la UCA (2'57); a este respecto llama la atención la elevada puntuación obtenida por los recursos de consulta ofrecidos por la biblioteca (5), que probablemente se explica por la realización de varias sesiones formativas por parte del personal de la biblioteca que tuvieron muy buena recepción por parte de los alumnos. Las sugerencias cualitativas aportadas a la encuesta han sido escasas (solo 3) y resultan variopintas aunque en ellas destaca una preocupación por la realización de las prácticas en un espacio que coincida con las preferencias del alumno (este tema se analiza en el apartado correspondiente).

En lo que refiere al PDI, la satisfacción acerca del *alumnado* (4'06) ha sido superior a la media de la UCA (3'86); destaca la valoración de la actitud de los estudiantes durante la clase (4'63) y del compromiso de estos con su proceso de aprendizaje (4'38).

La satisfacción respecto a la *organización y desarrollo de la docencia* (3'57) también es superior a la media de la UCA (3'30); las calificaciones más bajas fueron respecto a la coordinación del profesorado (3'00) y el aprovechamiento de las tutorías por el alumnado (3'00). En cambio, la satisfacción del profesorado con los *recursos e infraestructuras* (3'56), resultando razonable, es inferior a la media de la UCA (3'71), sin que pueda determinarse con exactitud qué se debe esta diferencia, dado que durante el curso las actividades se desarrollaron con normalidad. Las tres sugerencias cualitativas que se han aportado a la encuesta se refieren únicamente al título de grado, por lo que no proporcionan información relevante de cara a la valoración del Máster.

<b>Puntos Fuertes:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>
--

**V.7) GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO			COMPARATIVAS CENTRO/UCA					
				CENTRO			UNIVERSIDAD		
	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14	11-12	12-13	13-14
Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios		0%	0%		0%				0'2%
Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios		0%	0%		0%				0'1%
Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios		0%	0%		0%				0'2%
Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios		0%	0%		0%				0%
Promedio de Satisfacción del Usuario con las respuestas/soluciones recibidas a través del BAU		-	-					3'14	3'7

**Análisis y Valoración:**

Durante el curso 2013/2014 no se han recibido quejas, reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias ni felicitaciones por medio del Buzón de Atención al Usuario. Esta cifra es coherente con la media de la Universidad para los títulos de Máster, que es solo ligeramente superior (respondiendo al hecho de que lógicamente, en algún Máster de la UCA haya podido utilizarse el sistema BAU aunque la tónica general es que no se utiliza).

La falta de utilización del sistema BAU se debe fundamentalmente al número reducido de alumnos de esta titulación (24 en el curso 2013/2014). De un lado, al ser pocos los alumnos es menor la probabilidad de que alguno de ellos recurra a este sistema. De otro lado, la pequeña dimensión del grupo favorece que las relaciones con la institución se gestionen de manera personal, directa e informal en lugar de por cauces impersonales y burocráticos. Ciertamente, es muy importante que este buzón esté disponible para los usuarios, pero en la práctica los alumnos recurren a él solo en circunstancias excepcionales.

En este contexto, los alumnos han canalizado sus reclamaciones, quejas, incidencias, sugerencias y felicitaciones por vías informales, acudiendo directamente, según el caso, o bien al Coordinador del Máster, o bien al profesor afectado. Las manifestaciones de los alumnos que contenían elementos negativos se han resuelto de manera satisfactoria por estos canales a través del diálogo, de modo que no les ha resultado necesario acudir a otras vías para resolver los eventuales conflictos.

**Puntos Fuertes:**

**Puntos Débiles:**

**Propuestas concretas de mejora:**

**VI) TRATAMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME DE VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO.**

**a) Recomendaciones de los Informes de verificación.**

**Recomendaciones del Informe de Verificación:**

**Nº de Recomendaciones recibidas:**

**Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones:**

(SI / NO)

<b>Recomendaciones recibidas:</b>	<b>Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones y evidencia contrastable:</b>
Recomendación n:	
Recomendación n+1:	

<b>b) Recomendaciones de los Informes de modificación.</b>	
<b>Recomendaciones de los Informes de Modificación de la DEVA:</b>	
<b>Nº de Recomendaciones recibidas:</b>	
<b>Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones:</b>	(SI / NO)

<b>Recomendaciones recibidas:</b>	<b>Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones y evidencia contrastable:</b>
Recomendación n:	
Recomendación n+1:	

<b>c) Recomendaciones de los Informes de seguimiento de la DEVA.</b>	
<b>Recomendaciones de los Informes de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento:</b>	
<b>Nº de Recomendaciones recibidas:</b>	0
<b>Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones:</b>	(SI / NO)

<b>Recomendaciones recibidas:</b>	<b>Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones y evidencia contrastable:</b>
Recomendación n:	
Recomendación n+1:	

**VII) MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO, NO COMUNICADAS AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES.**

<b>Modificaciones introducidas en el proceso de seguimiento NO comunicadas al Consejo de Universidades.</b>	
<b>Nº de modificaciones No comunicadas al Consejo de Universidades:</b>	2
<b>Especificar dichas modificaciones:</b>	<b>Justificación breve de las mismas:</b>
<b>Modificación n. 1:</b>  Inserción de un último párrafo al final del punto 6.1 de la memoria que diga lo siguiente:	La designación del profesorado depende en último término del Departamento, de modo que el Máster no tiene un control completo de la calidad del profesorado. La propuesta consiste en exigir unos requisitos mínimos a los profesores asignados por los Departamentos. A nuestro juicio, el requisito mínimo que procede es el de

<p>"En sucesivas ediciones, el profesorado del Máster deberá estar formado por personas con suficiente solvencia académica o profesional. Con objeto de alcanzar dicho objetivo, para impartir clases en el Máster será necesario contar, o bien con el título de Doctor, o bien con experiencia profesional acreditada en el campo de la mediación, esto último en el caso de que la docencia a impartir tenga carácter eminentemente práctico."</p>	<p>titulación y ello porque desde la Facultad consideramos que para impartir clases teóricas en un Máster de calidad hay que tener el título de Doctor. Sin embargo, para actividades prácticas relacionadas directamente con la mediación podría haber algún docente que, no teniendo el título de doctor, pudiera acreditar experiencia suficiente en el campo de la mediación que pudiera aportar en clase. Así pues, la experiencia profesional que se necesita en el Máster es la que se dirige exclusivamente al campo de la mediación.</p>
<p><i>Modificación 2:</i></p> <p>Revisión del SGC de la UCA en su versión v1.1., aprobación por Consejo de Gobierno en diciembre de 2014</p>	<p>Siguiendo el P16, anualmente se revisa el SGC. Evidencia en: <a href="http://sgc.uca.es">sgc.uca.es</a> BOUCA 180 de 20 de enero de 2013</p>

### VIII) PLAN DE MEJORA

<i>Propuesta concreta de mejora</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Acciones a desarrollar</i>	<i>Responsable/s del Centro</i>	<i>Mes/año de inicio y fin</i>
<p>Mejorar la información pública del título en la página web del centro.</p>	<p>1</p>	<p>Revisión y modificación de los contenidos incorporados en la página web del centro para adaptarlos a los criterios de la DEVA.</p>	<p>Decanato y Coordinador del Título</p>	<p>Abril-Septiembre 2015</p>
<p>Motivar en la próxima convocatoria de proyectos de innovación docente la presentación de proyectos vinculados directamente a las asignaturas del Máster</p>	<p>2</p>	<p>-Motivación a todos los profesores del Máster  -En caso de que sea necesario, asumir el liderazgo de un proyecto que pueda abarcar a distintos profesores</p>	<p>Coordinador de Máster</p>	<p>Junio 2015 (convocatoria UCA)</p>
<p>Procurar la firma de nuevos convenios de prácticas con otras entidades</p>	<p>3</p>	<p>-Contacto con instituciones donde pueda desarrollarse la mediación</p>	<p>Coordinador del Máster</p>	<p>Enero-Septiembre 2015</p>
<p>Tomar contacto con otros títulos de Postgrado sobre Mediación y Gestión del Conflicto en otras Universidades (españolas o extranjeras) como una vía para facilitar la movilidad futura de los estudiantes en caso de que sea posible.</p>	<p>4</p>	<p>-Búsqueda de titulaciones similares, empezando por el ámbito español -Toma de contacto -En virtud de los resultados de la primera toma de contacto podrían buscarse cauces de colaboración</p>	<p>Vicedecana de alumnos y movilidad  Coordinador del Máster</p>	<p>Abril-Septiembre 2015</p>

**IX) AUDITORÍA INTERNA DEL SGC (en su caso)**

**No conformidades del Informe de auditoría interna:**

**Nº de no conformidades recibidas:** 1

<b>Enumerar brevemente las No conformidades detectadas:</b>	<b>Acciones a llevar a cabo para dar respuesta a estas No conformidades:</b>
<i>No conformidad n. 1:</i> Se observa que la página web del título no está alineada con los requisitos establecidos en el P01 del SGC UCA v1.0	La página web oficial del Título no cubre los requisitos del "Programa deseguimiento de los títulos oficiales de grado y máster" de la DEVA.

<b>Puntos Fuertes reseñados en informe auditoría:</b>	<b>Puntos Débiles reseñados en informe auditoría:</b>
"La buena disposición de los participantes en la reunión"	

**Propuestas concretas de mejora:**

Mejorar los contenidos de la página web del título para adaptarlos a los nuevos criterios de la DEVA